



JURNAL ILMIAH MUQODDIMAH  
Jurnal Ilmu Sosial, Politik, dan Humaniora

## PENETRASI DIGITAL UNTUK PEMBANGUNAN BERKELANJUTAN: KEBERHASILAN PELAYANAN E-GOVERNMENT KOTA YOGYAKARTA

Alfi Novriando<sup>1</sup>, Eko Priyo Purnomo<sup>2</sup>

Department of Government Affairs and Administration, Jusuf Kalla School of  
Government/ Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

alfinovriando@gmail.com<sup>1</sup>  
eko@umy.ac.id<sup>2</sup>

### Abstrak

Adopsi dari teknologi dalam berbagai sisi kehidupan, termasuk pemerintahan, menimbulkan pertanyaan tersendiri bagaimana konsep tersebut dapat diimplementasikan secara riil dalam kehidupan sehari-hari. Penulisan ini dilakukan untuk melihat keadaan penerapan *E-Government* sebagai produk dari kemajuan teknologi di bidang pemerintahan dalam praktik kehidupan bermasyarakat. Dalam penelitian ini, akan disajikan mengenai keberhasilan dari penerapan *E-Government* di Kota Yogyakarta. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan analisis kualitatif yang berdasarkan metode deskriptif dengan menelusuri fakta-fakta empirik dalam topik pembahasan yang sedang dikaji. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *E-Government* di Kota Yogyakarta telah berhasil sesuai dengan prinsip ketersediaan dan aksesibilitas yang ditunjukkan dengan tingkat penggunaan aplikasi Jogja Smart Service (JSS) yang tinggi di masyarakat. Meski demikian, pemerintah perlu untuk mengadakan sosialisasi dan edukasi terhadap masyarakat tentang pelayanan yang diberikan dalam bingkai *E-Government*. Selain itu, layanan dalam *E-Government* juga perlu mendapatkan pendampingan untuk terus berkembang dan disesuaikan dengan kondisi mutakhir yang ada dalam masyarakat.

Kata kunci: Digital, *E-Government*, Layanan Publik, Penetrasi

### Abstract

Adoption of technology in various aspects of life, including government, raises its own question how the concept can be implemented in real life. This writing is done to see the state of the application of E-Government as a product of technological progress in the field of government in the practice of community life. In this study, will be presented about the success of the implementation of E-Government in the city of Yogyakarta. This research was conducted using a qualitative analysis approach based on descriptive methods by tracing empirical facts in the topic of discussion being studied. The results showed that the application of E-Government in Yogyakarta City was successful in accordance with the principle of availability and accessibility as indicated by the high level of application of the Jogja Smart Service (JSS) application in the community. However, the government needs to conduct socialization and education to the public about the services provided in the E-Government framework. In addition, services in E-Government also need to get assistance to continue to grow and adapt to the latest conditions that exist in society.

Keywords: Digital, E-Government, Public Services, Penetration



## PENDAHULUAN

Dalam rangka mewujudkan lanskap lingkungan perkotaan pembangunan yang berkelanjutan dan perkotaan yang baik, kualitas dan pelayanan khusus untuk masyarakat urban, tingkat pendidikan, aksesibilitas multimodal, dan penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) harus terintegrasi dengan seluruh pelayanan kota (Caragliu et al., 2011). Aspek teknologi dan inovasi dengan mewujudkan *Good Governance* juga merupakan tanggung jawab menuju rasa komitmen universal dan partisipasi universal dalam berkelanjutan pengembangan (Sachs, 2016). Indonesia sebagai negara berkembang juga mengembangkan e-government (e-gov) sebagai penyelenggaraan pemerintahan berbasis digital dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif dan efisien (Inpres No. 3 Tahun 2003). Pelayanan yang berbasis *Electronic Government* (E-Gov) telah membantu pelayanan publik dan mempercepat pekerjaan manual dengan efektif dan efisien (Maulidian et al., 2018).

Salah satu kota yang menerapkan pelayanan publik berbasis e-gov adalah Pemerintah Kota Yogyakarta. Hal ini dibuktikan dengan adanya implementasi Peraturan Walikota Nomor 15 Tahun 2015 yang berisi *roadmap* pengembangan e-gov dalam tatanan kota Yogyakarta. Pemerintah Kota Yogyakarta telah mengembangkan satu aplikasi yang telah terintegrasi dengan seluruh Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) bernama Jogja Smart Service (JSS). Pelayanan yang ada di dalam aplikasi tersebut antara lain; Kedaruratan, Informasi dan Pengaduan, Layanan Umum, Data dan Informasi, dan Mitra Pemkot. Masing-masing pelayanan tersebut berisi sub-sub pelayanan yang berhubungan dengan Pemerintah Kota Yogyakarta.

Dalam perspektif kualitas pelayanan, keterbukaan organisasi publik sangatlah

efektif di negara-negara berkembang untuk mengevaluasi kinerja pemerintahannya (Cordella & Hesse, 2015). Bahkan di Bangladesh, inovasi elektronik e-government ini banyak menciptakan perubahan pelayanan tata kelola pemerintahan dan pemberian layanan kepada masyarakat serta banyak menyelesaikan permasalahan yang kompleks (Siddiquee, 2016). Dalam penelitian Yusuf (2018) Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi yang berbasis web ataupun aplikasi sekarang sudah menjadi tren setiap daerah yang ada di Indonesia serta memudahkan dan mempercepat pelayanan pemerintahan (Maulidian et al., 2018). Perwujudan inovasi teknologi dalam pelayanan publik juga sangat berpengaruh terhadap informasi untuk kebutuhan ekonomi masyarakat, terbukti pada implementasi teknologi yang digunakan untuk memberikan informasi mengenai kegiatan Sunmor Sembada Minggu Pahing (SSMP) belum terlaksana dengan baik karena tidak meratanya informasi yang diperoleh masyarakat (Priyo Purnomo et al., 2019). Penelitian Tarigan dan Ulya (2017) mengungkapkan bahwa di kota Banjarmasin sudah memiliki alat atau komponen TIK, tetapi dalam menjalankan fungsinya, Pemkot Banjarmasin terhalang oleh SDM yang dimilikinya. Lalu di dalam penelitian Rachmawati dan Rohmah (2018) mendapatkan temuan bahwa aplikasi Jogja Istimewa belum optimal karena kurangnya pengenalan dan sosialisasi aplikasi tersebut ke masyarakat dan wisatawan. Sebagai contoh kota Bandung yang telah memiliki *Bandung Command Center* (BCC) yang ditujukan untuk menyempurnakan layanan masyarakat. Strategi Pemkot Bandung dalam menyempurnakan layanan masyarakatnya terbilang sukses karena strategi dan sosialisasi yang masif untuk mengenalkan aplikasinya kepada masyarakat. *Jogja Smart Service* yang dibuat untuk melayani masyarakat kota



Yogyakarta dan diselaraskan dengan temuan dari penelitian Rachmawati dan Rohmah mengenai aplikasi “Jogja Istimewa” yang belum terbilang sukses, maka *Jogja Smart Service* dapat menjadi landasan keberhasilan pelayanan publik di Kota Yogyakarta.

Untuk mengukur keberhasilan e-gov dalam suatu wilayah, ada dua kriteria utama dari e-Government ini, yaitu keseterediaan dan aksesibilitas (Napitupulu, 2015). *Pertama*, layanan dan transaksi e-Government harus tersedia 24 jam sehari (nonstop). Masyarakat sebagai pengguna dapat bebas memilih kapan saja mereka ingin berinteraksi/berhubungan dengan pemerintah agar kebutuhan dalam mengakses layanan informasi dan komunikasi masyarakat di luar jam kerja dapat dipenuhi. *Kedua*, e-Government sangat tergantung pada aksesibilitas layanan yang tersedia pada website. Jika layanan tersebut tidak dapat diakses maka dapat dikatakan e-Government tidak berhasil atau akan mengalami kegagalan. Akhmadi (2017) menjelaskan bahwa keberhasilan implementasi e-gov dipengaruhi oleh 4 (empat) faktor, yaitu sumber daya manusia, anggaran, sarana prasarana dan kepemimpinan. Namun demikian, Parent (2009) menyatakan bahwa penggunaan internet untuk bertransaksi dengan pemerintah memiliki dampak positif yang signifikan terhadap kepercayaan masyarakat dan kemanfaatan politik. Dengan demikian organisasi pemerintah perlu memperkenalkan e-gov untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap birokratis dan terhadap pemerintahan.

Oleh karena itu, berbekal dari observasi pada kajian di atas, tujuan dari penelitian ini adalah untuk lebih mendalami, menganalisis, serta menggambarkan keberhasilan e-gov melalui aplikasi *Jogja Smart Service* dalam meningkatkan pelayanan publik di

kota Yogyakarta. penelitian tentang Tingkat Keberhasilan E-Government di Kota Yogyakarta akan memberikan informasi baru tentang keberhasilan penerapan konsep e-government Kota Yogyakarta melalui aplikasi *Jogja Smart Service* dengan menggunakan teori dari Napitulu dan menganalisis 4 faktor dari Akhmadi. Penelitian ini akan berguna untuk meningkatkan kualitas pelayanan *Jogja Smart Service* di kota Yogyakarta.

## METODE

Penelitian ini menggunakan analisis kualitatif dengan metode penelitian deskriptif. Penelitian dilakukan untuk menggambarkan sifat yang tepat dari gejala atau tanda-tanda selanjutnya perkembangan hubungan antara objek penelitian (Nurmadi) dengan fenomena sosial lainnya (Surachmad) dalam data diperoleh dengan kajian pustaka, melalui dokumen-dokumen resmi yang mencatat keadaan yang terjadi dalam suatu objek penelitian, berupa majalah, hasil-hasil studi, tesis, maupun hasil survei dari berbagai instansi pemerintah maupun tidak (Hasan, 2002). Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan teknik dokumentasi dengan cara pengumpulan data dengan menggunakan berbagai dokumen atau catatan yang mencatat keadaan konsep penelitian di dalam unit analisa yang dijadikan sebagai obyek penelitian. Sumber data dapat berasal dari dokumen laporan resmi di Aplikasi *Jogja Smart Service* dari bulan Januari hingga Desember 2019. Penelitian ini menggunakan ukuran dari Teori Napitulu yang berisi 2 kriteria utaman dalam e-government yaitu ketersediaan dan aksesibilitas. Lalu diselaraskan dengan 4 faktor dari (Akhmadi, 2017) antara lain; sumber daya manusia, anggaran, sarana prasarana dan kepemimpinan.



## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Digitalisasi Pelayanan Publik dalam Praktik Pemerintahan Kota Yogyakarta

Penggunaan istilah e-gov adalah salah satu bentuk pemanfaatan teknologi, informasi, dan komunikasi dalam sektor pemerintahan yang telah dikenalkan sejak tahun 2000 (Sari & Winarno, 2012). Pada masa itu konsep e-gov telah dikenal dan mulai dimanfaatkan oleh pemerintah dan dunia usaha, meski kala itu belum banyak departemen pemerintah pusat yang memiliki pelayanan e-gov sendiri walau sesederhana situs *web*. Dua tahun setelahnya, dikeluarkan Inpres No. 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, barulah tercipta payung hukum formil yang menaungi pengadopsian sistem e-gov dalam sistem pemerintahan di Indonesia secara umum.

Penyelenggaraan pelayanan masyarakat sekaligus praktik pemerintahan yang digital merupakan suatu terobosan yang didasarkan pada banyak pertimbangan, salah satunya adalah cita-cita untuk menuju *good governance* (Holle, 2011). Sebagai sistem yang mutakhir, e-gov dinilai mampu menjawab tantangan pelayanan publik yang lebih transparan, akuntabel, efisien, serta terbebas dari praktik yang merugikan masyarakat. Beberapa kelebihan dari pelayanan publik berbasis e-gov di antaranya: layanan masyarakat yang lebih cepat, efisien, dan efektif; tersedianya informasi yang lengkap, cepat, dan akurat; pelaporan yang melewati birokrasi singkat dan lebih cepat; dan tersedianya *database* yang tidak terbatas (Holle, 2011). Manfaat adanya *Good Governance* yang terakomodasi dalam e-gov sebagaimana diungkapkan oleh Bappenas dan dikutip Sari dan Winarno (2012), di antaranya menciptakan sistem kelembagaan dan ketatalaksanaan yang bersih, efisien; meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengambilan kebijakan publik; mengurangi praktik KKN; serta menjamin konsistensi dan kepastian hukum seluruh

peraturan perundang-undangan, terutama di tingkat daerah.

Sari dan Winarno (2012) kemudian dalam penelitiannya mengemukakan 4 (empat) konsep utama e-gov secara umum yang terdiri atas interaksi antar pelaku yang terdapat di balik praktik e-gov. Keempat konsep tersebut meliputi: 1) Government to Citizens; 2) Government to Governments; 3) Government to Business; serta 4) Government to Employees.

Daerah Istimewa Yogyakarta sebagai salah satu wilayah administratif regional memiliki kabupaten/kota yang mendukung gebrakan e-gov dengan mengeluarkan situs alamat *web*. Bahkan e-gov di Kota Yogyakarta menempati peringkat ketujuh dalam penilaian kebijakan, kelembagaan, infrastruktur, aplikasi, serta perencanaan yang berhubungan dengan e-gov (Anjarini & Dwimawanti, 2018). Setiap dimensi dari e-gov di Kota Yogyakarta memiliki perataan masing-masing, yakni 3.20 pada kebijakan, 2.90 pada infrastruktur, 2.80 pada aplikasi, dan perencanaan sebesar 3 (Anjarini & Dwimawanti, 2018). *E-gov* di Kota Yogyakarta pertama kali dikembangkan pada tahun 2002 dengan dikeluarkannya situs *web* pertamanya, [www.jogjakota.go.id](http://www.jogjakota.go.id).

Implementasi e-gov dengan akomodasi *website* di Provinsi Yogyakarta secara keseluruhan memang dapat dikatakan berjalan lancar, namun belum maksimal (Handayaningsih & Nugroho, 2013). Hal ini dikarenakan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah Kota Yogyakarta dinilai hanya sekedar informasi dan petunjuk tanpa proses penyediaan jasa. Konsep e-gov yang diterapkan melalui *website* tidak menyediakan pelayanan, hanya sebatas pampangan informasi dan petunjuk teknis tentang tata cara pelayanan dilakukan (Darwin, 2014). Selain itu, proses pengajuan keluhan atas penyediaan informasi juga masih terbilang lama dan melalui birokrasi yang berbelit, sehingga dalam hal ini tidak memenuhi konsep



efektivitas dan efisiensi sebagaimana tujuan dari implementasi e-gov itu sendiri (Handayaningsih & Nugroho, 2013).

Fakta ini membawa pemikiran bahwa meskipun e-gov telah diterapkan, masih dibutuhkan penyesuaian-penyesuaian yang berkenaan dengan situasi terkini kebutuhan masyarakat. Maka dari itu, diperlukan penyediaan layanan media penghubung yang lebih optimal, dan mampu diakses oleh masyarakat di manapun kapanpun dengan prosedural yang singkat dan efektif (Roro et al., 2018).

### Evolusi Pelayanan e-Government Pemerintah Kota Yogyakarta

Handayaningsih dan Nugroho melalui penelitiannya lantas mengemukakan bahwa diperlukan suatu layanan e-gov yang lebih mengakomodasi kebutuhan masyarakat secara riil dan efektif, lanjutan dari produk layanan e-gov yang telah diterapkan sebelumnya. Salah satu produk lanjutan dari e-gov yang kemudian dikembangkan oleh pemerintah Kota Yogyakarta adalah dengan meluncurkan model layanan e-gov yang berbasis aplikasi seluler melalui jaringan *mobile* yang mudah diakses masyarakat kapan saja dan di mana saja.

Hadirnya permasalahan tersebut kemudian melandasi Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappeda) Kota Yogyakarta untuk menginisiasi konsep dan peta jalan pengembangan e-gov. Konsep tersebut kemudian dikenal dengan peta jalan 2015-2019 menuju inisiatif kota pintar atau *smart city* (Aisyah et al., 2019). Dalam *roadmap* tersebut, terdapat lima tahap pengembangan e-gov, meliputi : penguatan fasilitas jaringan dan data; penguatan fasilitas sistem informasi; *data base*; pengintegrasian data dan pengembangan aplikasi, serta; implementasi kebijakan ke kota pintar. Aisyah et al., kemudian menjelaskan beberapa pelayanan pemerintah Kota Yogyakarta yang pernah diterapkan dalam e-gov seluler.

Jogja Istimewa merupakan salah satu aplikasi seluler besutan Pemerintah Provinsi DIY yang berisikan informasi hampir 97% tentang kota. Fitur-fitur yang terdapat di dalamnya mengampu berbagai informasi yang berkaitan dengan perjalanan, budaya, layanan publik, bisnis, transportasi, pendidikan, hingga jaringan layanan kesehatan di Kota Yogyakarta (Aisyah et al., 2019). Jogja Istimewa merupakan aplikasi pengembangan dari layanan pengaduan yang telah dimiliki oleh e-gov Yogyakarta sejak tahun 2003. Jogja Istimewa merupakan aplikasi yang umum mencakup keseluruhan keadaan di provinsi DIY.

Aplikasi ini juga mengembangkan fitur-fitur lainnya seputar kota secara umum maupun teknis, seperti keadaan lalu lintas, sistem transportasi, pajak kendaraan, bisnis kuliner, hingga layanan publik lainnya. Dengan jaringan yang terintegrasi tersebut, banyak layanan publik Kota Yogyakarta yang kemudian *upgrade* ke sistem daring dalam pengembangan lingkungan mereka (Rachmawati et al., 2018).



Gambar 1. Aplikasi Jogja Istimewa yang bisa diunduh gratis di *Playstore* melalui perangkat Android, sumber: *nextren.grid.id*



Gambar 2. Aplikasi Jogja Istimewa, sumber: *nodiharahap.com*

Jogja Istimewa dinilai menjadi sebuah aplikasi besutan yang menyediakan informasi keseluruhan Provinsi DIY dengan beberapa keunggulan. Keunggulan utama dari aplikasi ini adalah sebagai media penyampaian informasi terkait pariwisata dan kebudayaan yang merupakan komoditas utama Yogyakarta. Kedua, dengan adanya informasi tersebut, aplikasi ini juga menjadi media promosi daerah yang lebih efisien karena berbeda dengan konsep promosi konvensional yang menggunakan brosur atau pamflet, sehingga dinilai lebih efisien dan ramah lingkungan. Aplikasi ini juga mudah diunduh dan terjangkau bagi seluruh wisatawan baik Indonesia maupun mancanegara. Dalam aplikasi ini juga sudah terintegrasi dengan layanan-layanan lainnya seperti laporan, kedaruratan, dan sebagainya. Melihat fitur-fitur tersebut, sudah jelas bila fokus utama dari pengadaan aplikasi Jogja Istimewa memang dikhususkan untuk pariwisata, dengan target utamanya adalah wisatawan yang ingin maupun sudah berkunjung di daerah provinsi DIY.

Selain Jogja Istimewa, juga terdapat Jogja Smart Service (JSS). JSS merupakan aplikasi dengan akomodasi pelayanan publik yang dapat diakses dengan mudah dan langsung oleh masyarakat (Aisyah et al., 2019). Aplikasi ini merupakan pengembangan yang dilanjutkan dari aplikasi Jogja Istimewa

sebelumnya. JSS merupakan langkah pemerintah Kota Yogyakarta untuk mengembangkan dan mengelola berbagai pelayanan yang lebih terintegrasi dalam satu wadah. Dari substansi layanan yang diberikan saja, aplikasi JSS memiliki banyak servis dari biasa hingga darurat seperti layanan ambulans, pemadam kebakaran dan penyelamatan jiwa, serta telah mencakup lingkaran organisasi perangkat daerah (OPD).

Secara konsepnya, aplikasi ini mampu mengakomodasi 5 (lima) layanan dasar, antara lain,

1. Informasi pengaduan yang menampung seluruh aduan wilayah kota Yogyakarta,
2. Layanan data dan informasi yang menjadi pusat penyimpanan data dan informasi berkaitan wilayah pemerintahan Kota Yogyakarta,
3. Mitra pemerintah kota sebagai akomodasi mitra-mitra yang bekerjasama dengan pemerintah Kota Yogyakarta,
4. Layanan umum seperti layanan administrasi kependudukan, serta
5. Layanan kedaruratan yang ditujukan untuk pelaporan kejadian yang membutuhkan layanan cepat.

Bedanya dengan aplikasi Jogja Istimewa, aplikasi JSS ini dikhususkan bagi pelayanan publik masyarakat umum, bukan hanya wisatawan saja. Layanan yang diberikan dalam aplikasi ini juga didominasi oleh bentuk-bentuk layanan administratif yang biasa didapatkan oleh masyarakat dalam praktik kehidupan sehari-hari, seperti pengajuan, perizinan, dan sebagainya. Ditambah lagi dengan layanan-layanan yang berhubungan dengan data administratif pemerintahan kota, semakin membedakannya dengan aplikasi Jogja Istimewa sebelumnya yang hanya digunakan untuk mendapatkan informasi dan pelayanan umum di bidang





pariwisata dan pendukungnya saja.

Langkah pemerintah dengan mengeluarkan JSS merupakan strategi revaluasi aplikasi sebelumnya yakni Jogja Istimewa. Oleh karena Jogja Istimewa tidak dapat mengampu kebutuhan masyarakat secara umum, maka kekosongan layanan publik yang teintegrasi dengan konsep e-gov kemudian ditampungkan dalam aplikasi JSS ini. Dengan demikian, JSS dapat dikatakan sebagai aplikasi yang menyempurnakan Jogja Istimewa.

### **Penyempurnaan Layanan e-Government Kota Yogyakarta dalam Media Aplikasi yang Terintegrasi**

Pendirian konsep e-gov sejatinya dapat disesuaikan dengan tujuan awal yang ingin dicapai dari kebutuhannya, yakni untuk mencapai asas-asas *good governance*. Sesuai dengan Alawiah yang dikutip oleh Fauzi dan Setiawan, "*Create a system of governance with good governance (good governance). Several ways have been done to fix the infrastructure, transport, and other public services*" (Fauzi & Setiawan, 2020). Kendala utama dalam penerapan e-gov adalah bahwa sistem ini diharuskan mampu untuk mengakomodasi berbagai kebutuhan masyarakat dalam satu naungan wadah saja. Untuk itulah, kemudian dilakukan desain terhadap sebuah sistem berbasis *smart city mobile application* dengan teknologi yang terintegrasi menggunakan basis data pada pelayanan publik secara umum (Fauzi & Setiawan, 2020).

Aplikasi JSS sebagai *mobile application* dalam upgrading pelayanan dan penyediaan informasi publik terintegrasi telah ada sejak 7 Juni 2018. Peluncuran aplikasi ini ditujukan sebagai langkah pemerintah untuk menjawab tantangan yang disesuaikan dengan kebutuhan, keadaan, dan kebiasaan masyarakat terkini yang selalu bergantung pada gawai (Gumilar, 2019).

Sebagai sebuah aplikasi yang

ditujukan untuk dapat memanjakan masyarakatnya, keberhasilannya dinilai juga berdasarkan bagaimana produk e-gov tersebut dapat digunakan oleh masyarakat. Akan sia-sia bila sebuah produk e-gov yang sedari awal diinisiasikan untuk dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat, justru malah tidak dapat mengakomodasi kepentingan masyarakat di dalamnya.

Napitupulu menyebutkan bahwa ketersediaan layanan dan transaksi e-Government harus tersedia 24 jam sehari (nonstop). Masyarakat sebagai pengguna dapat bebas memilih kapan saja mereka ingin berinteraksi/berhubungan dengan pemerintah agar kebutuhan dalam mengakses layanan informasi dan komunikasi masyarakat di luar jam kerja dapat dipenuhi (Napitupulu, 2015). Pemerintah Kota Yogyakarta yang telah memiliki Jogja Smart Service memiliki beberapa pelayanan yang telah terintegrasi dengan seluruh SKPD terkait. Ketersediaan layanan dalam aplikasi Jogja Smart Service memiliki beberapa kategori, antara lain; Kedaruratan, Informasi dan Pengaduan, Layanan Umum, Data dan Informasi, Jogja Event, BUMD, Mitra Pemkot, dan Layanan Kemenag (Gambar 3).

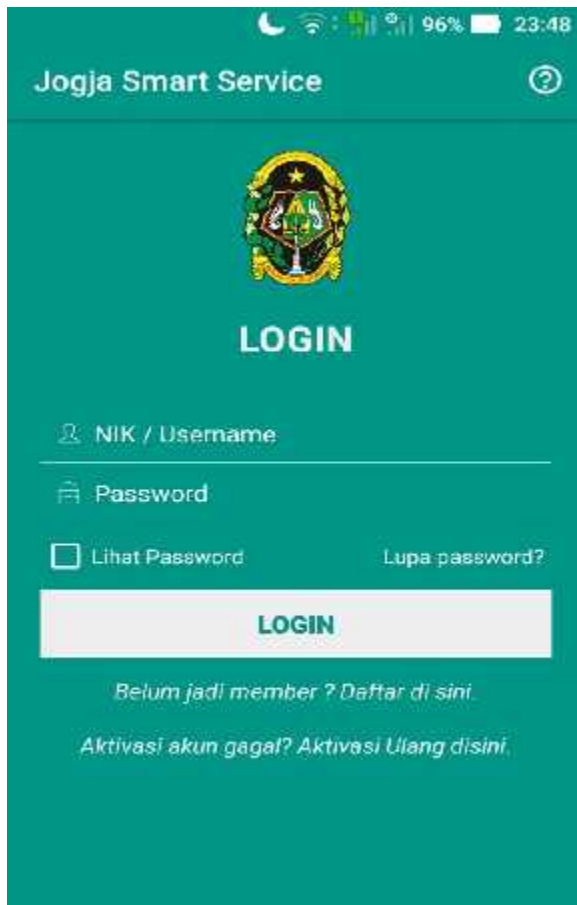


Gambar 3. Layanan dasar pada aplikasi Jogja Smart Service (JSS). Sumber: dokumen penulis.

Proses penggunaan aplikasi ini harus melalui pendaftaran terlebih dahulu,



yang dapat dibuat secara mandiri oleh masyarakat. Pendaftaran dapat digunakan dengan mengisi Nomor Induk Kependudukan (NIK) maupun *username*. Dengan demikian, konsep aplikasi ini menggunakan sistem single sign on (SSO) di mana sekali membuat akun kependudukan, dapat digunakan untuk menjelajahi berbagai fitur yang terdapat di dalamnya. Hal ini dikarenakan bagi penduduk Yogyakarta, dengan sekali memasukkan NIK saja sudah dapat terdaftar sebagai pengguna aplikasi. Masyarakat bukan penduduk Yogyakarta juga dapat menggunakan aplikasi ini dengan registrasi biasa, mengisi formulir data diri, dan aktivasi melalui alamat surel sesuai dengan ketentuan di dalamnya.



Gambar 4. Tampilan awal untuk masuk ke dalam aplikasi JSS. *Sumber: dokumen penulis.*

Beberapa fungsi di dalam aplikasi ini telah dapat digunakan 24 jam untuk layanan informasinya. Tetapi, untuk layanan pengaduan aplikasi ini dapat menyelesaikan aduan masyarakat pada saat jam kerja saja. Hal ini dikarenakan SKPD terkait dengan aduan masyarakat tersebut diselesaikan sesuai dengan jam kerja yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Selain layanan pengaduan juga terdapat layanan kedaruratan. Meski layanan pengaduan terbilang lama dan membutuhkan proses yang disesuaikan dengan jam kerja, layanan kedaruratan dapat dilakukan kapan saja selama 24 jam.

Layanan informasi dan opsi keluhan yang terdapat dalam aplikasi JSS terdiri dari keluhan, statistik, dan pertanyaan. Layanan keluhan digunakan bagi masyarakat untuk dapat membuat laporan yang terkait dengan beberapa opsi yang sudah disediakan. Layanan statistik berisikan data statistik yang menampilkan laporan penduduk kota selama sebulan terakhir. Sedangkan layanan pertanyaan berisikan beberapa pertanyaan seputar Kota Yogyakarta, yang dalam pilihannya dapat berupa saran atau pertanyaan.





Gambar 5. Layanan Kedaruratan dan Informasi serta Pengaduan. Sumber: dokumen penulis.

Jika melihat konsep kinerja dari aplikasi tersebut, pengaduan dan informasi memang tidak dapat difasilitasi secara langsung, akan tetapi masyarakat tetap dapat membuat laporan dan meminta informasi 24 jam kapan saja. Dengan demikian, pelayanan di luar jam kerja haruslah menjadi pertimbangan pemerintah untuk menambahkan fitur tersebut agar dapat sesuai dengan konsep e-gov yang memudahkan masyarakat mendapatkan akses pelayanan publik kapan saja.

Adanya fakta bahwa pelayanan JSS

tidak dapat dilakukan 24 jam menggunakan sistem kinerja pegawai biasa memberikan pemahaman bahwa terdapat kekurangan sumber daya manusia yang dikhususkan menjadi pekerja khusus untuk melayani pelaporan dan permintaan informasi melalui aplikasi tersebut.

M. Gumilar dalam tulisannya mengungkapkan bahwa aplikasi JSS perlu mendapatkan pemanfaatan yang baik dari masyarakat maupun pihak-pihak lainnya dikarenakan fitur-fitur yang terdapat di dalamnya sudah diupayakan selengkap mungkin dan mencakup berbagai layanan di Kota Yogyakarta. Berdasarkan data penelitian dari M. Gumilar juga mengungkapkan pemanfaatan terhadap aplikasi JSS sudah tergolong tinggi, yakni 70,7% masyarakat mampu mengakses informasi dari aplikasi JSS. Kinerja aplikasi yang selalu *up to date*, terutama dengan isu-isu terbaru, juga perlu diapresiasi dan sudah dapat menunjukkan bahwa pemerintah Kota Yogyakarta memang serius dalam penerapan langkah e-gov di era terbarukan ini.

Sedangkan jika dikomparasikan dengan faktor keberhasilan suatu penerapan e-gov menurut Akhmadi, keberhasilan implementasi e-gov dipengaruhi oleh 4 (empat) faktor, yaitu sumber daya manusia, anggaran, sarana prasarana dan kepemimpinan, layanan yang diberikan JSS sudah dapat mengampu sesuai kriteria-kriteria tersebut.

JSS memiliki banyak fitur yang terintegrasi antar departemen dalam Pemerintah Kota, mulai dari Dinas Kependudukan, Satgas Bencana, Dinas Kesehatan, hingga Dinas Pendidikan. Masing-masing departemen memiliki fitur layanan yang memberikan informasi dan pelayanan lainnya yang dapat diakses oleh seluruh penggunanya. Dengan fakta ini, JSS seolah menjadi wadah bagi banyak departemen yang lebih terintegrasi. Keberadaan JSS sendiri sudah menjadi justifikasi bahwa



Pemerintah Kota Yogyakarta mampu mengimplementasikan aspek kepemimpinan atas banyak pihak yang terlibat dalam satu wadah naungan. Bahkan bukan hanya pihak pemerintahan dan pelayanan publik saja, namun juga mencakup layanan bisnis berbasis UMKM dan layanan privat lainnya (Sah & Suhartono, 2018).

Selain fitur-fitur layanan dan informasi umum tersebut, JSS juga dimanfaatkan oleh pemerintah untuk memberikan transparansi kegiatan yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Yogyakarta terakhir. Informasi yang diberikan dapat berupa *headline* isu terbaru, kondisi pengelolaan pemerintahan, hingga realisasi anggaran. Seluruh masyarakat juga bebas mengakses layanan tersebut, sehingga dalam hal ini sudah menjadi bentuk realisasi dari tujuan e-gov itu sendiri untuk mencapai transparansi pemerintahan yang berdasarkan konsep *good governance* serta dapat memenuhi konsep kota yang berkelanjutan.

## SIMPULAN DAN SARAN

Kota Yogyakarta sebagai daerah yang juga dipengaruhi oleh perkembangan teknologi dunia perlu mengadopsi kecanggihan yang ada untuk terus berkembang, salah satunya adalah penerapan *electronic government* atau e-gov. Mengingat banyaknya layanan yang diberikan oleh pemerintah dengan banyak pihak-pihak di bawahnya yang ada, menjadikan sebuah tantangan tersendiri dalam penerapan e-gov di mana pemerintah tidak mungkin membuat suatu produk e-gov hanya satu untuk satu layanan saja. Aplikasi Jogja Smart Service (JSS) merupakan produk e-gov yang mengakomodasi berbagai kebutuhan layanan publik masyarakat Kota Yogyakarta, yang mengintegrasikan banyak aspek. Dari banyaknya pengguna, kepemimpinan dan realisasi anggaran, serta penanganan layanan yang telah *update*, menjadikan JSS sebagai aplikasi

yang dapat dikatakan berhasil dan mampu mengakomodasi setiap kebutuhan masyarakat. Hanya saja, dalam perjalanan layanan e-gov harus didampingi dengan sosialisasi kepada masyarakat sekaligus memberikannya edukasi bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sudah dapat mereka jangkau tanpa harus datang langsung ke dinas terkait.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aisyah, I. N. T., Purnomo, E. P., & Salsabila, L. (2019). "Transforming Governance" di Kota Yogyakarta. *International Journal of Demos*, 1(3), 290–306.
- Akhmadi, M. H. (2017). Determinan Keberhasilan E-Filing Pajak Di Indonesia : Studi Kasus Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Tamansari Dua. *Jurnal Pajak Indonesia*, 1(1), 1–8.
- Anjarini, A. K., & Dwimawanti, I. H. (2018). No Title. *Journal of Public Policy and Management Review*, 7(4), 62–75.  
<https://doi.org/10.14710/jppmr.v7i4.21732>
- Caragliu, A., del Bo, C., & Nijkamp, P. (2011). Smart cities in Europe. *Journal of Urban Technology*, 18(2), 65–82.  
<https://doi.org/10.1080/10630732.2011.601117>
- Cordella, A., & Hesse, J. (2015). E-government in the making: An actor network perspective. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 9(1), 104–125.  
<https://doi.org/10.1108/TG-02-2014-0006>
- Darwin, M. (2014). the Government of Yogyakarta City. *Journal of Government and Politics Vol.5 No.1 February 2014*, 5(1).  
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.18196/jgp.2014.0004>
- Fauzi, E. A., & Setiawan, A. (2020). Accountability Jogja Smart Service Application in Public Sector Services



- in Yogyakarta 2019. *SSRN Electronic Journal*, August, 28–30.  
<https://doi.org/10.2139/ssrn.3528951>
- Gumilar, M. G. (2019). INOVASI PEMERINTAH DAERAH JOGJA SMART SERVICE DALAM MENCIPTAKAN SMART AND LIVEABLE CITY DI KOTA YOGYAKARTA. *Jurnal Gama Societa*, 3(1), 19–27.
- Handayaningsih, S., & Nugroho, H. (2013). MODEL SISTEM M-GOVERNMENT ( Studi Kasus : Pemerintah Kota Yogyakarta ). *Jurnal Informatika Ahmad Dahlan*, 7(2), 811–825.  
<https://doi.org/10.26555/jifo.v7i2.a2767>
- Holle, E. S. (2011). Pelayanan Publik Melalui Electronic Government Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi Dalam Meningkatkan Public Service Oleh : Erick S. Holle. *Sasi*, 17(3), 21–30.
- Maulidian, R., Yusuf, S., Mutiarsih, H., Prodi, S., Bisnis, M., & Ekonomi, F. (2018). Penerapan E-Government Dalam Membangun Smart City Pada Kota Bandung Tahun 2018 E-Government Implementation in Building Smart City in Bandung 2018. 5(3), 3126–3130.
- Napitupulu, D. (2015). Kajian Faktor Sukses Implementasi E-Government. *Jurnal Sistem Informasi*, 5(3), 229–236.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.24089/j.sisfo.2015.03.009>
- Priyo Purnomo, E., Wulandari, W., & Suranto. (2019). Collaborative Government dalam Mewujudkan Inovasi Pelayanan. *JIP (Jurnal Ilmu Pemerintahan) : Kajian Ilmu Pemerintahan Dan Politik Daerah*, 4(1), 13–28.  
<https://doi.org/10.24905/jip.4.1.2019.13-28>
- Rachmawati, R., Ramadhan, E. R., & Rohmah, A. 'Ainur. (2018). Aplikasi Smart Province “Jogja Istimewa”: Penyediaan Informasi Terintegrasi dan Pemanfaatannya. *Majalah Geografi Indonesia*, 32(1), 14.  
<https://doi.org/10.22146/mgi.31662>
- Roro, R., Kurnia, A., Pribadi, U., & Iqbal, M. (2018). *Factors that Influence E-Government Utilizing Towards E-Report Application ( Case Study : Comparasion between Lapor Sleman and Jogja Smart Service ( JSS ) In 2018 )*.
- Sachs, J. D. (2016). The Age of Sustainable Development. *The Age of Sustainable Development*, January, 2–5.  
<https://doi.org/10.7312/sach17314>
- Sah, S., & Suhartono. (2018). KESIAPAN DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN PERSANDIAN KOTA YOGYAKARTA DALAM MENDUKUNG IMPLEMENTASI SMART CITY DI PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA. *Jurnal Riset Manajemen*, 5(1), 32–42.
- Sari, K. D. A., & Winarno, W. A. (2012). Implementasi E-Goverment System Dalam Upaya Peningkatan Clean And Good Goverment Di Indonesia. *Jeam*, XI(1), 1–19.
- Siddiquee, N. A. (2016). E-government and transformation of service delivery in developing countries: The Bangladesh experience and lessons. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 10(3), 368–390.  
<https://doi.org/10.1108/TG-09-2015-0039>
- Pemerintahan Dan Politik Daerah*, 4(1), 13–28.  
<https://doi.org/10.24905/jip.4.1.2019.13-28>
- Rachmawati, R., Ramadhan, E. R., & Rohmah, A. 'Ainur. (2018). Aplikasi Smart Province “Jogja Istimewa”: Penyediaan Informasi Terintegrasi dan Pemanfaatannya. *Majalah Geografi Indonesia*, 32(1), 14.  
<https://doi.org/10.22146/mgi.31662>
- Roro, R., Kurnia, A., Pribadi, U., & Iqbal, M. (2018). *Factors that Influence E-Government Utilizing Towards E-Report Application ( Case Study : Comparasion between Lapor*



- Sleman and Jogja Smart Service ( JSS ) In 2018 ).*
- Sachs, J. D. (2016). The Age of Sustainable Development. *The Age of Sustainable Development*, January, 2–5.  
<https://doi.org/10.7312/sach17314>
- Sah, S., & Suhartono. (2018). KESIAPAN DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN PERSANDIAN KOTA YOGYAKARTA DALAM MENDUKUNG IMPLEMENTASI SMART CITY DI PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA. *Jurnal Riset Manajemen*, 5(1), 32–42.
- Sari, K. D. A., & Winarno, W. A. (2012). Implementasi E-Government System Dalam Upaya Peningkatan Clean And Good Government Di Indonesia. *Jeam*, XI(1), 1–19.
- Siddiquee, N. A. (2016). E-government and transformation of service delivery in developing countries: The Bangladesh experience and lessons. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 10(3), 368–390.  
<https://doi.org/10.1108/TG-09-2015-0039>